

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO:** SE QUISO MUCHO, SE RESPONDIO CON POCO.

**ESPECIALIZACIÓN:** MERCADEO

**PROMOCIÓN:** XXXII

**PALABRAS CLAVES:** PLANEACIÓN.

**TEMAS CUBIERTOS:** DISTRIBUCIÓN.

### RESUMEN DEL CASO

Empresa Comercializadora de muebles de oficina remanufacturados ubicada en el centro de la ciudad de Cali, incumple con los tiempo de entrega de mercancía pactos con un cliente, lo cual se debió a una saturación de pedidos y por no contar con el personal suficiente e idóneo para poder sacar la producción solicitada, siendo el cliente consiente de los trabajos que la empresa estaba realizando, se estipularon tiempos de entrega a mediano plazo, pero que de igual forma no fueron cumplidos, ya que se iniciaron varios pedidos a la vez, lo cual provocó que algunos quedaran iniciados y se le realizaran entregas parciales, por lo cual este decide cancelar el resto del pedido y solo recibir lo que se le había entregado hasta el momento.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
KELLY ALEJANDRA SANCHEZ L.	310 398 3704	KALEJA18@YAHOO.COM

## SE QUISO MUCHO, SE RESPONDIO CON POCO<sup>1</sup>

La Comercializadora de Muebles Casi como Nuevos, es una pequeña empresa Colombiana ubicada en el Departamento del Valle del Cauca en el centro de la ciudad de Cali. La actividad principal de la empresa es el Comercio al por menor de artículos de segunda mano (Clasificación código de actividad económica Ciiu 4775) y Comercio al por mayor de desperdicios, desechos y chatarra (Clasificación código de actividad económica Ciiu 4665), enfocándose principalmente en la venta de mobiliario de oficina remanufacturado.

Actualmente la empresa lleva 5 años de trayectoria en el mercado, 3 de ellos de manera informal, dirigida únicamente por el Señor Jaime Velásquez, proveniente de familia netamente dedicada al comercio, motivo por el cual es una persona con mucho instinto y habilidad para los negocios, ha intentado posicionar o montar varios tipos de empresa pero ninguna ha dado un buen resultado, ya que posee cualidades para los negocios pero carece de una buena administración de los mismos ya que el dinero que gana de las ventas realizadas lo maneja junto con el de los gastos de su hogar y con el de la empresa sin poder crear un capital. Siempre ha trabajado de manera independiente sin tener que rendirle cuentas a nadie. Los dos años restantes que tiene la empresa ha sido de manera legalmente constituida desde que Laura Vanessa Velásquez hija del propietario ingreso a trabajar con él, con la intención de poder ayudar a su padre a organizar la empresa, hacerla crecer, darle un mejor posicionamiento y a nivel profesional ganar experiencia laboral ya que es recién egresada.

---

<sup>1</sup> Caso de grado realizado por Kelly Alejandra Sánchez Loaiza para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. **Tutor: Lic. Sory Carola Torres** Q. Santiago de Cali – Colombia. Agosto 22 de 2014.

## **Especialización en Mercadeo**

Ella es una Profesional graduada de Diseño Industrial hace un año y medio y luego asumir el rol de representante legal y administradora de la empresa, aunque en el tiempo que llevan juntos se han presentado algunos inconvenientes ya que se les dificulta ponerse de acuerdo al momento de tomar decisiones y delegar funciones a sus trabajadores.

A partir de la llegada de Laura a la empresa, se han realizado muchos cambios a nivel interno, como la implementación de un espacio para recibir a los clientes logrando con esto que el cliente se lleve una mejor percepción de la empresa y se sienta más cómodo cuando se encuentre en las instalaciones, también realizó renovación de personal para mejorar las relaciones y clima laboral, contrató a un Maestro de instalación y dos aprendices, se alquiló una bodega de mayor capacidad y a un buen precio para almacenar el material de trabajo (partes de sillas, superficies de escritorios, divisiones modulares, perfiles, muebles, entre otros) con el objetivo de tener todo en una sola bodega y darle un mejor manejo y reducir costos por concepto de bodegaje (Ver anexo No.1), ya que anteriormente estaban guardando mercancía en varias bodegas sin llevar un inventario del material que entraba y salía, además se ha logrado forjar relaciones sólidas con clientes antiguos y clientes nuevos atendidos directamente por ella.

El día 14 de Enero a las 10:33 am del presente año, la Ingeniera Adriana Ortiz directora Administrativa de una empresa dedicada a la comercialización de aire acondicionado y ventilación mecánica de nombre Aires Fríos el Cubito, propiedad del Ingeniero Mecánico Alberto Potes, se comunicó con Laura por el medio de

### **Especialización en Mercadeo**

Whatsapp como lo ha venido haciendo desde hace un año y medio en repetidas ocasiones cuando ha necesitado de mobiliario de oficina para su empresa.

El motivo de la comunicación por este medio era para que le enviaran 2 sillas de con el sistema de contacto permanente (Ver anexo No.2) tapizadas con tela nueva y descansa brazos, iguales como las que han comprado anteriormente, ya que siempre se arman de acuerdo a sus requerimientos:

Conversación por Whatsapp:

14/01/14 10:31:23: Ing. Adriana: Hola Laura, espero estés bien, necesito que me colabores con dos asuntos.

14/01/14 10:33:40: Ing. Adriana: Envío foto de la anterior silla que nos suministraste la vez pasada.

14/01/14 10:33:59: Ing. Adriana: Necesitamos otras 2 iguales, en el mismo color y que tengan los mecanismos para que las sillas reclinen.

14/01/14 10:35:45: Ing. Adriana: y segundo para que me cotizaras unos puestos de trabajo y una división modular para separar la recepción del área de las oficinas ya que me están ocupando una misma área y necesito saber que distribución es la que más me favorece.

14/01/14 10:37:14: Laura: Hola Adriana, Ok, no hay problema con las sillas.

14/01/14 10:38:21: Laura: respecto a la división, si me tocaría ir y mirar, para decidir que distribución les ayudaría a optimizar la mayor cantidad de espacio posible, de

### **Especialización en Mercadeo**

manera funcional y estética que les dé una imagen moderna a las oficinas y que les salga económica primordialmente.

14/01/14 10:39:58: Ing. Adriana: No te olvides de venir para que veamos como adecuamos el espacio donde va la división por que adicionalmente necesitaríamos los escritorios para ese lugar.

14/01/14 10:41:35: Ing. Adriana: Y para q nos sugieras q nos saldría más económico😊.

14/01/14 10:42:14: Laura: Ok. Yo creo que en horas de la tarde estaríamos pasando.

14/01/14 10:43:22: Ing. Adriana: 😊

14/01/14 10:43:36: Laura: Ok

En todo ese tiempo Laura y Adriana han forjado una relación amistosa y de confianza gracias al manejo que ella les ha dado como clientes ya que además de venderles mobiliario, los ha asesorado en repetidas ocasiones y les ha hecho varias atenciones sin ningún costo adicional, lo cual han apreciado los Ingenieros de tal forma que los escogieron como su proveedores en muebles de oficina de confianza, hasta el punto de llegar de recomendarlos con otras empresas.

Entonces acuerdan una cita a las 2:00 pm, ya por vía telefónica para que Laura vaya a ver los espacios donde irían los nuevos puestos de trabajo y tomar medidas con el instalador, pero debido a un pedido que Laura tenía que despacharle a un cliente

### **Especialización en Mercadeo**

no puedo asistir y decide enviarle un mensaje por Whatsapp a la Ingeniera donde le explica que le fue imposible salir de la empresa:

14/01/14 16:13:53: Laura: Hola Adriana, no alcanzo a ir, ya que no logre salir de la empresa.

14/01/14 16:12:47: Ing. Adriana: Ok, listo. Mañana?

14/01/14 16:14:10: Laura: Si yo voy en la mañana

14/01/14 16:13:07: Ing. Adriana: Acuérdate de enviarme mañana las sillas también, la última vez el señor me cobro por el flete como \$17.000.

14/01/14 16:14:36: Laura: Si, Las sillas te las envío en la tarde, yo las puedo enviar también en un taxi que cobra alrededor de \$10.000 y te ahorrarías algo y como son pequeñas caben perfectamente.

14/01/14 16:14:59: Ing. Adriana: Ah mejor si, entonces nos vemos mañana a las 2:00 pm.

Efectivamente Laura visita a la Ingeniera Adriana en su empresa al otro día, acompañada de su trabajador para asesorar a los Ingenieros de manera completa y poder tomar medidas exactas de los espacios en los que se van a ubicar los nuevos puestos de trabajo y división modular.

La asesoría es un éxito y acuerdan que al otro día se les enviaran varias alternativas de cotizaciones con diversas distribuciones en diseño, logrando con esto tener una opción que se ajuste a lo que ellos están buscando, también hablaron de otros

### **Especialización en Mercadeo**

próximos pedidos que necesitarían más adelante. Así, pasan 2 días y Laura nada que envía las cotizaciones, debido a que tenía otros clientes por atender y más cotizaciones por enviar y piensa que los ingenieros pueden esperar un poco, además debe mandarle diseños y planos de distribución y eso toma un poco de tiempo, pero sin embargo recibe un mensaje por el Whatsapp de la ingeniera Adriana:

17/01/14 12:12:15: Ing. Adriana: Hola Laura, no te olvides de enviarme la cotización, el ingeniero necesita verla, ya que necesitamos contratar personal nuevo y de eso depende la acomodación de ellos.

17/01/14 12:46:37: Laura: Hola Adriana, claro, en este momento la estaba haciendo, te la envío entre hoy y mañana, ya que estoy acabando de realizar los diseños. ;)

La cotización (Ver anexo No.3) y el diseño (Ver anexo No.4) se enviaron el día 18 de Enero con tres días de retraso.

El día 20 de Enero, alrededor de las 10:00 am, Laura recibe un anticipo de una cotización que había realizado un día antes a la empresa Max Point, pero con este nuevo pedido los clientes exigen que se les entregue lo más rápido posible o de lo contrario no les serviría contratar con ellos y buscarían otro proveedor, Laura intenta explicarles que lo que pasa era que tienen pedidos en fila y que no quiere incumplirles con la fecha de entrega, que lo máximo que puede hacer era entregarles en 7 días, los cuales fueron aceptados por la empresa Max Point.

El anticipo que se recibió fue destinado por órdenes de Don Jaime para el pago del arriendo de la bodega principal, ya que estaban atrasados 2 meses y alcanza para abonarle solo a un mes.

## Especialización en Mercadeo

Laura comienza a modificar el cronograma de trabajo y le entrega la nueva lista al Jefe de taller Carlos, para que esté al tanto de los pedidos que hay que sacar y con sus respectivos tiempos de entrega a lo cual él le responde:

-Carlos: ¿El pedido de Max Point para cuando hay que entregarlo?

-Laura: Tenemos 7 días a partir de hoy, pero si le podemos entregar antes mejor ya que lo necesitan de manera urgente.

- Carlos: Pues si Don Jaime no me coloca más trabajos y no interfiere con el cronograma que Ud. me está dando, además de eso me tiene todos los materiales que necesito aquí en la bodega yo lo puedo sacar antes, porque es que Laura si Uds. no me compra los materiales cuando los necesito me toca dejar los trabajos iniciados o perder tiempo esperando a que los traigan, de lo contrario no me comprometo, además con su papá es muy complicado, pues uno está haciendo algo, llevamos un ritmo de trabajo ya establecido y él llega y me mueve a mi o a Daniel y daña todo lo que estábamos haciendo.

-Laura: Si, yo sé, es verdad, déjeme yo hablo con mi papá y le comento lo que sucede de una buena manera para que los deje trabajar y tengamos todo el material que Uds. necesitan para avanzar rápido, haa y me acuerda de mandar a reparar la acolilladora para que podamos comenzar a cortar lo de Aries el Cubito ¿Si? ☺

-Carlos: Bueno Laura, pero la verdad yo prefiero hablar con Ud. mejor, ya que su papá no entiende lo que uno le dice.



### **Especialización en Mercadeo**

-Laura: Ok, entiendo, entonces voy a sacar la lista de lo que necesitamos para que sigan con el trabajo.

Al otro día Laura recibe un mensaje por Whatsapp de la Ingeniera Adriana.

21/01/14 11:40:13: Ing. Adriana: Hola Laurita, ¿cómo vas?, quiero hablar de la cotización, ¿estás en la oficina para llamarte?

21/01/14 10:31:11: Laura: Si claro.

En la conversación Laura le explica las 2 opciones de cotización y distribución que se pueden manejar de acuerdo al espacio que tienen y el tiempo de entrega, pues debido a la cantidad de trabajos que ya se habían recibido le estaría entregando en 15 días es decir para el 3 de Febrero, pero de ser posible le comienza a entregar antes, la ingeniera escoge la cotización de mayor valor, ya que le parece que se optimizan mejor los espacios, además de verse moderno y le dice a Laura que si quiere puede pasar por el anticipo ese mismo día y que le parece bien el tiempo de entrega pero que si pueden antes mejor.

Al otro día en la mañana, después de hablar con la Ingeniera, Laura le informa a su papá el Sr. Jaime, que la cotización ya fue aprobada a lo que el inmediatamente le responde:

- Sr. Jaime: ¡Qué bueno! ¿Laurita y de cuanto fue la cotización? ¿Ya podemos pasar por el abono?

### **Especialización en Mercadeo**

- Laura: La cotización fue por valor de \$2.185.000, pero yo creo que no es conveniente ir por el abono todavía, ya que si les recibimos, es comprometernos desde hoy y tú sabes que tenemos mucho trabajo pendiente por entregar.

- Sr. Jaime: Si hija yo sé, pero necesitamos dinero para la compra de materiales para poder entregar los otros trabajos, además ya casi se viene el fin de semana y tú sabes que el sábado tenemos que pagarle a los trabajadores y aún no han entrado dinero.

-Laura: Si, yo sé, pero lo que no quiero es que luego nos varemos con la entrega de la mercancía de la Ingeniera, al menos compremos los cajoneros para los escritorios de ella y así vamos adelantándole.

-Sr. Jaime: ¡No! Laura, ¡llame a Adriana y pregúntele si puedo pasar por el anticipo!, porque Ud. sabe que también necesitamos dinero para comprar el material de los otros clientes para quedarles bien a todos, además también podemos ir adelantándole a ella con el material que tenemos acá y le vamos entregando antes de tiempo y a los otros clientes también, además las deudas que tenemos no dan espera, o dígame ¡como vamos a pagar los gastos de la casa, los sueldos de los trabajadores!

-Laura: Ok, yo le pregunto pero ya para mañana, porque ya es muy tarde.

La verdad era que Laura no quería llamar rápido a la Ingeniera, ya que sabía que recibirles un anticipo por el trabajo era comprometerse de una con ella, y en el momento ya estaban full con órdenes de pedidos de otros clientes y no tenían el personal suficiente e idóneo para sacar todo lo que estaba en lista, ella no quería

### **Especialización en Mercadeo**

quedarle mal a la ingeniera, pero de igual forma termina llamándola ya que Don Jaime le insiste de manera constante.

23/01/14 10:31:29: Laura: Hola Adriana, ¿Sera puedo mandar a mi papá por el anticipo hoy?

23/01/14 10:33:29: Ing. Adriana: Listo dile que traiga la factura y el sello de cancelado. El valor del anticipo es \$ 1.092.500. Por favor confirmar

23/01/14 10:39:49: Laura: Si es correcto, seria ese valor, Adri ¿ustedes hacen descuentos de rete fuente? Si es así, ¿podría facturarte en facturas partidas para no pasarme de la base?

23/01/14 10:54:29: Ing. Adriana: No, no es necesario, ya que nosotros no le descontamos rete fuente, nosotros estamos como persona natural régimen común, es decir que no le hacemos ninguna retención.

23/01/14 11:04:02: Laura: A bueno ☺ , entonces te la mando todo en una, mi papá entonces ahora va para tu oficina.

23/01/14 11:03:27: Ing. Adriana: Ok, ya la niña de la recepción tiene la plata, si necesitan tomar medidas o algo que aproveche la venida, acuérdate que las superficies de los escritorios van en otra posición a la del plano y se van a manejar los mismos colores de la recepción.

23/01/14 11:06:33: Ing. Adriana: Haaa y no se olvide de mi escritorio y adicionalmente si tienes una silla gerencial para Alberto.

### **Especialización en Mercadeo**

23/01/14 11:07:48: Ing. Adriana: Tengo una duda, ¿cierto que en este pedido está incluida la división que separa la recepción de las oficinas?

23/01/14 11:09:19: Laura: Si claro y respecto a los escritorios cuando mi instalador los este instalando, tú le puedes decir cómo quieres que queden ubicados, eso no es mayor problema. Respecto a la silla para el ingeniero, ¿la idea es que sea en cuerina o que material?, dame alguna idea de que sea del gusto de él.

23/01/14 11:11:04: Ing. Adriana: Ok, ya le pregunté y el ingeniero dice que preferiblemente en cuerina no, ya que esa tela siempre termina dañándose, pero que si le puedes enviar fotos para poder qué tipo de telas tienes.

23/01/14 11:16:07: Laura: Yo le recomendaría al Ingeniero que la manejemos tela en maya, como te envíe las otras, porque por lo general ese tipo de silla la tapizan en cuerina y con el tiempo comienza a dañarse como dice el ingeniero.

23/01/14 11:15:37: Ing. Adriana: Si me parece la mejor opción, ok entonces quedamos atentos.

Efectivamente, Don Jaime va por el anticipo, el cual recibe tal lo acordado. Al otro día Laura recibe la visita de un señor llamado Alfonso Peña quien solicitaba una cotización de una recepción que necesitaba buena, bonita y barata, iba recomendado por un cliente que ya había realizado varias compras anteriormente, Laura lo atiende y le enseña el catalogo y precios que maneja, Don Alfonso se decide por una y le hace un anticipo del 50%, Laura le pregunta que si se la puede entregar para inicios de Febrero a mitad de semana y el accede a la solicitud, acordando fecha de entrega para el 6 de Febrero.

### **Especialización en Mercadeo**

Nuevamente se elabora un cronograma de trabajo con todos los pedidos nuevos realizados por Laura y otros realizados por Don Jaime, se le entregan a Carlos el jefe de taller el cual dice:

-Carlos: Laura si ya va a aceptar más trabajos intente aplazarlos lo más que pueda ya que tenemos mucho trabajo por entregar y no hemos iniciado con ninguno ya estamos terminando el del concesionario de motos y tenga en cuenta que ya tenemos lo de Max Point, Lo de Aires el Cubito y ahora esto, si seguimos así vamos a quedar mal con todo.

-Laura: Si, por eso acomodé las fechas casi para 15 días, a excepción de Max Point que si lo necesitan para la próxima semana.

A pesar que Carlos hace la solicitud de no recibir más trabajos, Don Jaime le sigue colocando trabajos por fuera que interrumpen el ritmo de trabajo que se intenta llevar, pero afortunadamente se entrega a tiempo el pedido de Max Point, el problema es que no se han iniciado los trabajos del Sr. Alfonzo ni el de la empresa aires el cubito.

El día 29 de Enero la Ing. Adriana le envía un mensaje a Laura:

29/01/14 15:34:13: Ing. Adriana: Hola, te escribo para saber cómo vas con los módulos y la división y también para recordarte de lo de mi escritorio y la silla gerencial. Quedo pendiente.

29/01/14 15:40:16: Laura: Hola! claro si ya estamos trabajando en tu pedido, cuando este más adelantado te comienzo a enviar el mobiliario.

## **Especialización en Mercadeo**

29/01/14 15:41:02: Ing. Adriana: Quería preguntarte más o menos cuando empezarían a despachar y en cuánto tiempo arman, es para desocupar la parte de adelante ya que tenemos varias cosas. Laura ¿cuándo empezarían a trabajarle es decir a tener armado acá y cuánto tiempo se les lleva haciéndolo?

29/01/14 17:17:24: Laura: Yo creo que a partir del lunes más tardar martes para estar armando lo que son divisiones y puestos de trabajo, los escritorios si se despachan listos.

Después de esta conversación, el papá de Laura, Don Jaime se comunica con la Ingeniera Adriana, para decirle que él creía que le podía entregar antes, es decir el viernes, sin comunicarle a Laura de su decisión. Motivo por el cual recibe un mensaje de la Ingeniera.

31/01/14 14:36:53: Ing. Adriana: Hola Laura no han llegado aún.

Laura al ver este mensaje le pregunta a su papá que si él sabe porque la ingeniera le envió ese mensaje, entonces él le explica que lo que él tiene pensado es hacerle una entrega parcial de solo los escritorios que fue lo que él le dijo a la ingeniera y que luego le envía la división, para así ganar un poco de tiempo y tranquilizarla un poco.

31/01/14 14:46:20: Laura: Hola Adriana, No, hoy no te vamos a enviar, te instalamos los 4 puestos mañana, ya que se están terminando de armar acá, pero mañana fijo si quedan los 4 módulos, quedaríamos pendiente con la división para inicio de semana ya que esa es mucho más grande y se está Armando la estructura primero.

### **Especialización en Mercadeo**

31/01/14 14:51:38: Ing. Adriana: Mañana no vamos estar por eso mi insistencia Uds. me dijeron que desde ayer me enviaban los escritorios, en ese caso como mañana sábado los tendrán listos los esperamos el día lunes a primera hora 8:00 am. Agradezco me colabores con este tema el lunes sin falta. Gracias.

31/01/14 14:56:42: Laura: Claro, pero te llegarían alrededor de las 9:00 am, ya que primero me toca sacar toda los muebles a exhibición y ahí si te envío los puestos, y los dejamos bien instalados.

31/01/14 15:00:44: Laura: Ok. Entonces quedamos para el lunes a las 9.am.

En este punto ya la Ingeniera comienza a disgustarse un poco.

3/02/14 9:33:19: Ing. Adriana: Hola Laura, como estas

3/02/14 9:36:01: Laura: Hola Adri, bien, ☺. Ya estamos cargando para llevar los puestos.

3/02/14 9:35:08: Ing. Adriana: Listo

Y así, se realizó la entrega parcial del pedido con éxito, los ingenieros recibieron bien la primera parte de la mercancía, quedando en espera de la división que Laura dijo que ya estaba en construcción para ser entregada esa misma semana, siendo esto falso, pero no ocurrió así, ya que luego Laura tuvo que iniciar el trabajo del Sr. Alfonso Peña el cual también se entregó con 2 días de retraso y a medida que transcurrió todo ese tiempo se recibieron más trabajos de cotizaciones antiguas realizadas y nuevas y el trabajo de la Ingeniera se fue aplazando y aplazando y se le trabajando por los laditos, Laura sabia en su interior que le estaba quedando muy

### **Especialización en Mercadeo**

mal a Adriana, pero no sabía cómo manejar la situación. La ingeniera debido al retraso comenzó a llamar a Laura de manera insistente y esta comenzó a negarse a las llamadas que la ingeniera le hacía al teléfono fijo y al celular, ya que no sabía cómo excusarse ni que decirle por el incumplimiento, así duró la ingeniera intentando localizar a Laura por muchos días, pero esta no fue capaz de enfrentarla y explicarle de verdad que es lo que había ocurrido hasta que un día la Ing. Adriana le envió un mensaje por Whatsapp, ya habiendo transcurrido 27 días desde la última vez que ellas hablaron:

25/02/14 14:46:41: Ing Adriana: Buenas tardes Laura

25/02/14 14:48:23: Ing Adriana: La presente es para que liquidemos lo que ya nos entregaste, con relación al panel división de vidrio déjenoslo para más adelante. Estaba haciendo cuentas el total entregado da \$ 1.685.000 - \$ 1.092.500 = \$ 592.500 que es el saldo pendiente por cancelarles.

25/02/14 14:51:20: Ing. Adriana: Confirmo que por ahora queda cancelado la división modular en panel y vidrio según cotización. De esta manera requiero de su colaboración para el cambio de la factura o una nota crédito.

25/02/14 15:17:55: Laura: Hola Adriana. Ok recibido el mensaje, entonces voy a anular la factura inicial y te doy una nueva. Mi papá me dice que él iba a instalar la división el Jueves ya que ya estaba lista y que si es por pago de la misma podemos cuadrarlo si Uds. Gustan a 15 o 30 días.

26/02/14 8:06:25: Ing. Adriana: Laura, buenos días. Debido a qué se ha incumplido en el tiempo acordado esta se cancela. No sabíamos nada de ustedes sino es porque te envió el mensaje de cancelación de trabajo (después de un mes sin saber



### **Especialización en Mercadeo**

nada de ustedes). Por lo tanto solicito el favor me puedas liquidar lo que se entregó. Agradezco su colaboración. Adriana.

26/02/14 9:05:40: Laura: Claro entiendo tu posición y con justa causa, y te pido excusas por el retraso. Respecto a la liquidación ya tengo elaborada la nueva factura, tú nos dirás cuando podemos pasar.

26/02/14 9:07:50: Ing. Adriana: De todas maneras muchas gracias por su colaboración.

26/02/14 9:11:45: Laura: No Adriana que pena contigo, de verdad que me quedo corta de palabras con lo sucedido, no era lo planeado ya que tú siempre has sido muy buena cliente y te falle. Pero igual muchas gracias por habernos tenido en cuenta.

Don Jaime paso ese mismo día, después de que Laura hablo con la Ingeniera por el saldo que había quedado pendiente de los escritorios, el hablo con la ella y le informo que las divisiones que no se le habían entregado ya estaban listas en la bodega para instalarlas, siendo esto verdad, a lo que ella le respondió que por el momento se habían dado cuenta que la instalación de la división podía esperar un poco y que no eran tan necesarias como ellos habían pensado, pero que si en algún momento la necesitaban se lo harían saber, así La Comercializadora de Muebles Casi como Nuevos se quedó con un mercancía guardada en bodega y el negocio con la empresa Aires Fríos el Cubito se cerró de esa manera.

## ANEXOS: SE QUISO MUCHO, SE RESPONDIO CON POCO

### Anexo 1. Relación Costos de Bodegaje.

COSTOS ALQUILER DE BODEGAS ANTES DE LA LLEGADA DE LAURA		
BODEGA	M2	Valor Mes
1	90M2	\$ 600.000
2	46M2	\$ 350.000
TOTAL		\$ 950.000

COSTOS ALQUILER DE BODEGA ACTUALIDAD		
BODEGA	M2	Valor Mes
1	150M2	\$ 700.000
TOTAL		\$ 700.000

La ventaja con la nueva bodega es que tiene mayor capacidad para almacenar material y su precio es menor comparado con lo que se pagaba por las otras dos bodegas que se tenían antes.

### Anexo 2. Silla con sistema con contacto permanente.



El movimiento del respaldo acompaña a la espalda permanentemente, es decir, cuando reclinamos nuestra espalda hacia atrás o adelante, el respaldo permanece en contacto con la curvatura natural de la espalda.

## Especialización en Mercadeo

### Anexo 3. Cotización.

Santiago de Cali Enero 18 de 2014

Ingeniera:  
**Adriana Ortiz**  
Aires el Cubito



De acuerdo a su solicitud le presento la siguiente cotización:

Cant.	Descripción	Valor Unit.	Valor Total
6.24mt <sup>2</sup>	Paneles modulares de 1.20x1.30 (opción a).		\$600.000
7.80mt <sup>2</sup>	Paneles modulares de 1.20x1.30 (opción b).		\$750.000
5.08mt <sup>2</sup>	División Modular en Paño y Vidrio.		\$500.000
4	Escritorio de 1.20x60, con cajonero metalico.	\$230.000	\$920.000
	Transporte.		\$15.000

Forma de Pago: 50 % Anticipado 50 % contra-entrega

Tiempo de entrega: 5 días hábiles

Incluye Instalación

Atentamente,

**Laura Velasquez**  
Diseñadora Industrial

Cra.: 5 No 16 - 34 B  
[www.mueblescomonuevos.com](http://www.mueblescomonuevos.com) - Correo: [mueblescomonuevos@hotmail.com](mailto:mueblescomonuevos@hotmail.com)  
Cali- Colombia

## Especialización en Mercadeo

### Anexo 4. Diseño distribución de puestos de trabajo.

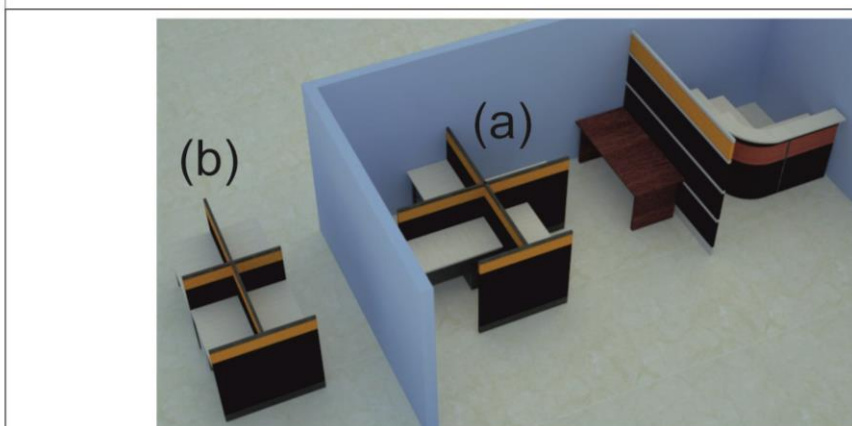
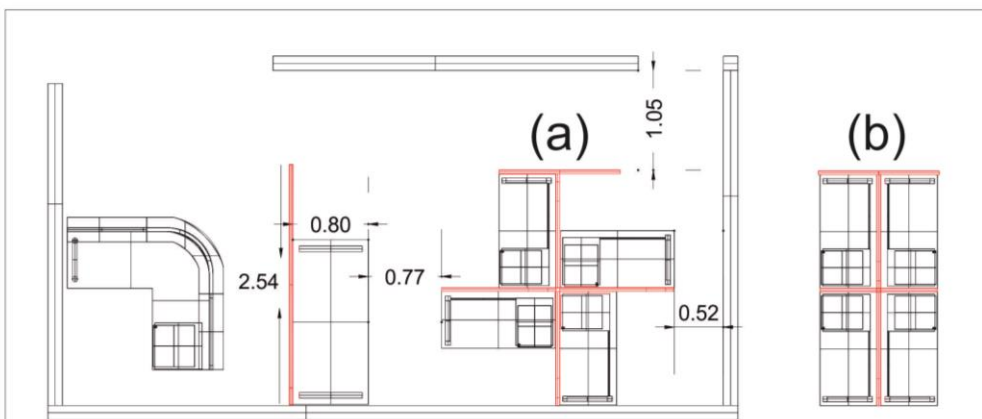
Santiago de Cali Enero 18 de 2014

Ingeniera:

Comercializadora de Muebles  
 Casi como nuevos



Compra y Venta de todo tipo de Muebles de Oficina  
 Nuevos y Usados



Cliente: Aires Fríos el Cubito

Diseño: Laura Velasquez

Proyecto: 4 Puestos de Trabajo

Muebles como Nuevos